

Jazyková poradna v měnící se komunikační situaci u nás

Uhlirova, Ludmila

Veröffentlichungsversion / Published Version
Zeitschriftenartikel / journal article

Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Uhlirova, L. (2002). Jazyková poradna v měnící se komunikační situaci u nás. *Sociologický časopis / Czech Sociological Review*, 38(4), 443-455. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-55844>

Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

Terms of use:

This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

Jazyková poradna v měnící se komunikační situaci u nás

LUDMILA UHLÍŘOVÁ*

Ústav pro jazyk český AV ČR Praha

Language Services in the Light of Recent Communication Changes in the Czech Republic

Abstract: Language consulting services provided by the Czech Language Institute in Prague represent a form of academic, i.e. institutionally organised, care for language. The main task of the Institute is to answer questions about language asked by lay and professional users of the language. People who have language problems and wish to obtain information about their mother tongue may call, write, or personally visit the Language Service. People can pose a variety of questions, e.g. how to spell or pronounce a word, what the meaning of a word, phrase or sentence is, how to use a word, and what its origin is, and many other questions concerning the specific problems of everyday linguistic practice. The linguists provide responses, offer advice, recommendations, and explanations, and they provide linguistic reasons for language facts. The article shows that the questions concern the most varied aspects of language use. People from different professional and social groups seek out the Institute's advice, and a correlation exists between the topics of their questions and their professions. The role of the Language Services under the current social situation is also discussed.

Sociologický časopis/Czech Sociological Review, 2002, Vol. 38, No. 4: 443-455

1. Jazyková poradna

České jazykové poradenství reprezentované pražskou jazykovou poradnou Ústavu pro jazyk český AV ČR je akademickou, tedy institucionální formou péče o češtinu. Jazykoví uživatelé – laická i odborná veřejnost – mají možnost obracet se na jazykovědce s dotazy o konkrétních problémech, s nimiž se setkávají ve své každodenní jazykové praxi. Mohou například požádat o radu, jak napsat nebo vyslovit nějaké slovo, zeptat se, jak se má skloňovat nějaké podstatné jméno či časovat sloveso, co nějaké slovo nebo slovní spojení znamená a zda je ho vhodně užito v nějakém kontextu, jaký je původ slova, z kterého jazyka je do češtiny přejato atd. atd. Dotazů přichází velmi mnoho, a jak dále ukážeme, týkají se nejrůznějších stránek užívání jazyka, přicházejí od různých profesních a sociálních skupin jazykových uživatelů a rozmanité jsou i okolnosti a motivy, které tazatele vedou k položení dotazu.

Jazykovědci odpovídají: radí, doporučují, vysvětlují, zdůvodňují – a očekávají, že tazatelé jejich rady přijmou. Nemají však žádnou pravomoc cokoli nařizovat či naopak zakazovat, přestože jsou o to čas od času i velmi důrazně žádáni. Na rozdíl od některých jiných evropských zemí v české společnosti nikdy neexistoval a ani dnes, v době mohutných globalizačních procesů, neexistuje parlamentem schválený jazykový zákon, jehož obsahem by byla ochrana českého jazyka jako jednoho ze základních prvků národní identity a kte-

* Veškerou korespondenci posílejte na adresu: PhDr. Ludmila Uhlířová, CSc., Ústav pro jazyk český AV ČR, Letenská 4, 118 51 Praha, e-mail: uhlirova@ujc.cas.cz

rý by právně ochraňoval a tím i reguloval určitý způsob užívání jazykových prostředků v určitých oblastech veřejné komunikace. Za jazykové chyby nelze tedy v tomto smyslu nikoho sankcionovat (s výjimkou školní praxe, kde ovšem žák za chybu v diktátu dostane sníženou známku). Nelze tedy například nikoho násilím nutit, aby jako účastník veřejné, oficiální komunikace mluvil výhradně spisovně. Ani *Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost* [2000], ani *Pravidla českého pravopisu* [1999] nejsou prezentovány jako striktní předpisy, ale spíše jako doporučení řídící se zčásti zjištěným územ v textech určených veřejnosti a nabízející v řadě případů i pravopisné a tvarové varianty.

Úlohou jazykové poradny je být jakousi „první pomocí“, kterou poskytuje vědecký ústav široké veřejnosti. Činí tak nepřetržitě již od svého založení v r. 1946 – tedy více než půl století. Za tuto dobu si veřejnost na služby jazykové poradny zvykla, vnímá poradnu jako autoritu v jazykových otázkách, jako nositele určité linie v jazykové výchově a jazykové politice (v jazykovém „managementu“, jazykové regulaci) a cení ji jako významnou a potřebnou kulturní hodnotu.

Pracovníci jazykové poradny jsou veřejnosti k dispozici každý pracovní den dvě hodiny na speciální telefonní lince, vedle toho odpovídají na dopisy došlé poštou a od r. 1999, kdy ústav získal připojení k internetu, radí také též po internetu. Internetová poradna je dnes výrazně převažující písemnou formou styku s veřejností. Součástí internetové jazykové poradny je rovněž průběžně budovaná stránka odpovědi na časté typy dotazů. Obsahuje poučení týkající se např. pravopisné shody podmětu a přísudku (*úřad a město se dohodly*), poučení o psaní velkých písmen v názvech veřejných prostranství začínajících předložkou (*ulice Na Rybníčku, Ve Strži*,..., v jejichž pravopisu došlo v *Pravidlech českého pravopisu* z r. 1993 k sjednocující úpravě), dále výklad významů, výslovnosti, pravopisu a skloňování některých slov nově přejímaných do češtiny (*franšíza, hardware, software*,...) – a konečně i některé „evergreeny“ ze školních lavic (například pravopisné neřešitelnou hříčku *Na bidle si kos udělal bydllo. Zafoukal vítr a obě b-dla spadla.*). Webová stránka poradny je dnes již rozsáhlá ([www.ujc.cas.cz/poradna/Na co se nás často ptáte](http://www.ujc.cas.cz/poradna/Na_co_se_nas_často_ptáte)), setkává se s příznivým ohlasem veřejnosti a výběr z odpovědí se dočkal svého prvního knižního vydání [Černá, Svobodová, Šimandl, Uhlířová 2002].

Mnoho dotazů je rutinních. Tazatelé by odpovědi snadno našli, kdyby nahlédli do běžných příruček „pro školu a veřejnost“, například do jednosvazkového *Slovníku spisovné češtiny* nebo do *Pravidel českého pravopisu*, jejichž školní vydání je zařazeno do seznamu učebnic pro základní školy. Při odpovídání na takové dotazy by práci poradny velmi usnadnilo zpřístupnění některých existujících jazykových příruček na internetu, popř. vytvoření speciální příručky elektronické, vyhovující novému způsobu komunikace po internetu.

2. Jazyková situace

Jazyková poradna je dialog jazykovědců s veřejností, a má tedy, jako každý dialog, dvě stránky, resp. dvojí směr: lingvisté poskytují veřejnosti odborné rady o užívání češtiny a zároveň se z jazykových dotazů, které jsou jim kladeny, dozvídají empirické informace, kterých pak mohou využít i v jazykové teorii. Získávají aktuální svědectví o tom, jak vypadá „nejsoučasnější“ čeština, jak se proměňuje, vyvíjí, kde jsou „slabá místa“ jazykového systému, a v neposlední řadě i o tom, jaké jsou postoje uživatelů ke stavu jazyka, k vývojovým proměnám a k mateřskému jazyku vůbec a jak se projevují v jejich jazykovém chování.

Není pochyb o tom, že taková zpětná vazba mezi lingvisty a veřejností je velmi důležitá. Vždyť každá výpověď, která je pronesena, je nejen mluvnickým aktem, ale zároveň aktem sociálním. Tak jak se vyvíjí společnost, tak se proměňuje i jazyk, společností užívaný a prožívaný. Jaká je dnešní společnost a její jazyk? K atributům, jimiž je snad nejčastěji charakterizován vývoj dnešní společnosti, nejen ovšem společnosti české, nýbrž společnosti světové, patří globalizace a komputelizace. Obrovský rozvoj vědy a komunikačních médií včetně internetu mění dosavadní moderní společnost ve společnost, která bývá nazývána kybernetickou („cybersociety“) a postmoderní. Na jeden z význačných rysů dnešní společnosti poukázal J. V. Neustupný [1999:282]: „...a modern society requires strong adherence to norms. In a postmodern society variation in norm does not matter to the same extent.“ Do jaké míry tvrzení Neustupného platí o normách lidského chování (o normách komunikačních), je otázkou pro sociology. Pokud jde o normy jazykové, je zcela zřejmé, že česká spisovná norma oslabuje, a lingvisté na to dlouhodobě, opakovaně a často poukazují. Píší o „rozměňování“, „decentralizaci“, „rozvolňování“, „relativizaci“, „liberalizaci“ spisovné normy, o „znejasňování“ jejích hranic a o oslabování prestiže a míry ovládnutí spisovné normy (resp. šíře: prestižní variety) u některých sociálních skupin [Aktuální... 1979, Daneš 1996, Daneš 1999, Čeština... 2000, Dynamika... 1988, Havránek 1979, Hlavsa 1996, Jedlička 1978, Jelínek 1996, Kraus et al. 1981, Krčmová 2000, Kultura... 1969, Nebeská 1996, Nekvapil 2000, Palková 1995, Rusínová 2000, Sgall, Hronek 1992, Spisovná... 1995, Spisovnost... 1996, Stich 1969, Stich 1995]. Rozpětí funkční adekvátnosti jazykových prostředků se rozšiřuje, otevírá se směrem k větší toleranci vůči hovorovým, až substandardním prostředkům v komunikačních situacích dříve považovaných za spisovné.

Lingvisté vysvětlují, že na tuto situaci spolupůsobí celá řada činitelů. Z nich za nejdůležitější považují dva. Zaprvé je to historicky daná existence specificky českého typu diglosie. Diglosii se tu nazývá nesoulad mezi češtinou kodifikovanou a češtinou každodenního neoficiálního styku, rozšířenou na velké části území, ale nekodifikovanou, projevující se na rovině hláskoslovné, morfologické – *celej tejdén, lidi se dívaj*, i například v jevech slovní zásoby. Zadruhé je to fakt, že rozvoj komunikačních médií a vědecký pokrok vůbec staví mluvčího do zcela nových, mnohotvárných komunikačních situací; to ovlivňuje rozvoj registrů, žánrů a stylů. Problém je v tom, že sama opozice pojmů veřejná a neveřejná komunikace se různě posouvá: Jestliže například televizní redaktor vede „neformální“ rozhovor se svými hosty, pak neformálnost se projevuje nejen např. samotným uspořádáním televizní „scény“ a někdy např. tím, že svým hostům tyká, ale také tím, že rozhovor bývá uveden zpravidla češtinou (více či méně) spisovnou, ale ve vlastní přímé řeči slyšíme jak v replikách hostů, tak nezřídka i v replikách redaktorových/moderátorových zřetelné (více či méně výrazné) jazykové prostředky takové, které lingvisté nazývají hovorové (tj. ještě spisovné, ale charakteristické spíše pro projevy mluvené než psané), až i výrazně substandardní. Takový dialog je sice záměrně stylizován jako neformální, ale je vyslán – je určen veřejnosti a sledován veřejností. Je to tedy dialog patřící svou funkcí do sféry veřejné, mediální komunikace. V této sféře byla dosud tradičně očekávána/preferována/předpokládána spisovnost.

Není cílem tohoto článku analyzovat současnou jazykovou situaci u nás, ale bylo nutné se o ní alespoň stručně zmínit proto, aby bylo zřejmé, za jaké situace dnešní jazyková poradna pracuje. To, jací jsou její klienti, jaké jsou jejich jazykové problémy a jaké postoje k jazyku vyjadřují, vyplývá právě z dnešní jazykové situace. Je třeba přitom zdůraznit, že spisovná čeština jakožto soustava obecně přijatých vyjadřovacích prostředků a způ-

sobů jejich užívání není defektní. Je to plně funkční celonárodní útvar, schopný plnit všechny komunikační potřeby vzdělaného mluvčího. Její systém není ani rozkolísaný, ani neúplný.

3. Poradenská databáze

Dříve než uvedeme konkrétní statistické údaje o tazatelích jazykové poradny a o četnostech jejich jazykových dotazů, je třeba upozornit, že agenda jazykové poradny jako zdroj sociolingvistické informace má svá omezení: Jen někteří lidé píší dopisy a e-maily, a ti, kteří je píší, nemohou být považováni za prokazatelně reprezentativní vzorek celé populace. Z hlediska sociolingvistického je důležité, že psaní dopisů, posílaných obyčejnou nebo elektronickou poštou, je subjektivní způsob komunikace: V dopisech se manifestuje individuální jazykové povědomí, jednotlivcův postoj k jazyku a řeči. S tím je nutno při hodnocení tohoto informačního zdroje počítat.

Dopisy od veřejnosti jsou srovnatelné s jiným populárním způsobem vedení dialogu mezi lingvisty a nelingvistickou částí veřejnosti, totiž s anketami (dotazníky). Zatímco v anketách klade otázky lingvista, v dopisech stejně jako v telefonátech je směr otázky obrácený, iniciativa přichází přímo od uživatelů jazyka, a není tedy dotčena lingvistovým záměrem. Nicméně jak v dotaznících, tak v dopisech se tazatelův sdělovaný postoj může odchylovat od jeho spontánní jazykové praxe, takže v tomto ohledu jsou obě „techniky dialogu“ s veřejností nedokonalé.

Empirické údaje o poradenských dokumentech jsou snadno dostupné z databáze, která je o nich soustavně vedena již od roku 1992. Databáze obsahuje podrobné informace o všech dopisech a faxech došlých do poradny od ledna roku 1992 a o odpovědích pracovníků poradny na ně. Výběrově jsou dokumentovány telefonické odpovědi a od roku 1999 elektronické dotazy spolu s odpověďmi. Hlavním kritériem zařazení telefonického nebo elektronického dotazu a odpovědi do databáze je to, zda v okamžiku odpovídání je, anebo není po ruce běžná, rutinní odpověď. Nerutinní odpověď, uložená v databázi, může být později vyhledána a využita, kdykoli poradna obdrží stejný dotaz. Zaznamenávat odpovědi na všechny telefonické a elektronické dotazy zatím nelze; technická náročnost kompletních záznamů by obrovským způsobem převýšila současné personální možnosti pracoviště.

Dílčí lingvistické a sociolingvistické analýzy databázového materiálu byly již publikovány v řadě článků [Černá 1999, Svobodová 1999, Svobodová 2000, Šimandl 2000, Uhlířová 1996, Uhlířová 1998a, Uhlířová 1998b, Uhlířová 1999a, Uhlířová 1999b, Uhlířová 2001]. V tomto článku chceme (a) shrnout, co databáze jazykové poradny přinesla jazykovým uživatelům i lingvistům za desetileté období (přesněji: za období 1. 1. 1992 – 1. 9. 2001), a (b) porovnat tradiční dopisovou formu poradenství s elektronickou. Ta představuje zcela nový způsob komunikace s tazateli, výrazně ovlivňuje organizaci práce v poradně a v neposlední řadě vede i ke vzniku nového elektronického žánru, jímž e-mailová odpověď na jazykový dotaz bezesporu je.

Za uvedené období odpověděli pracovníci jazykové poradny celkem na 1043 dopisů, v nichž bylo položeno celkem 1563 jazykových dotazů (nejdelší dopis obsahoval sedmáct dotazů). Od r. 1999, kdy se postupně rozbíhala internetová jazyková poradna, došlo (k 1. září 2001) více než 4000 elektronických dopisů, z nichž některé rovněž obsahovaly více než jeden jazykový dotaz. Z nich 819 e-mailů, obsahujících celkem 993 jazykových do-

tazů, bylo zařazeno do databáze. Statistické údaje, které budou uvedeny dále, jsou úplným souborem dat ze všech dopisů za celé uvedené období a dále ze všech těch e-mailů, které byly pojaty do databáze. Stranou pozornosti ponecháváme v tomto článku dotazy telefonické.

Z hlediska sociolingvistického je relevantní to, že dlouholetá poradenská zkušenost dokázala nade vši pochybnost, že nelze tvrdit, že by některé skupiny tazatelů produkovaly jen/více/spíše dotazy rutinní a jiné skupiny tazatelů jen/více/spíše dotazy nerutinní. Ve všech tazatelských skupinách rutinní dotazy početně vysoce převažují nad nerutinními, takže není nebezpečí, že by v databázových záznamech byly některé skupiny signifikantním způsobem podhodnoceny a druhé naopak nadhodnoceny. Dosavadní databázové záznamy představují první způsob počítačového zpracování poradenských dat. S postupující elektronizací poradenské práce se počítá v budoucnu s rozšířením a zdokonalením počítačových záznamů.

4. Kdo jsou tazatelé jazykové poradny

Tabulka 1 podává přehled o tom, s jakým množstvím dotazů se tazatelé z různých profesních a sociálních skupin obraceli na jazykovou poradnu jednak klasickou, jednak elektronickou poštou. Pro databázové účely bylo nutno všechny tazatele (jednotlivce a instituce) předem klasifikovat do rozumného počtu skupin. Počet skupin byl zvolen na základě předchozích zkušeností z poradenské praxe tak, aby pokud možno odrazil také rozdílné profesní potřeby jednotlivých skupin při zacházení s jazykem, pokud jsme schopni je z dotazu identifikovat. Zvolené třídění není jediné možné a mezi jednotlivými skupinami jsou neostře hranice. Zdůvodnění daného třídění spolu s konkrétními příklady je uvedeno jinde [Uhlířová 1996]. Zopakujeme zde, že například jednotliví učitelé kladou otázky týkající se zcela konkrétních pravopisných problémů vznikajících při školní výuce, jako je např. spor o *i/y* při shodě podmětu a přísudku nebo v tvarech přivlastňovacích přídavných jmen. Naproti tomu obdržíme-li dotaz od školy jakožto instituce (s razítkem školy, na hlavičkovém papíře, většinou s názvem školy v prvním řádku adresy), týká se spíše provozu školy (např. interpunkce v dohodě o pracovní činnosti, velkých/malých písmen v názvu školy nebo v adrese či informací o odborné literatuře).

Co ukazují data v tabulce 1?

Především je vidět, že různé skupiny tazatelů se obraceli na jazykovou poradnu různě často. Přibližně polovinu všech tazatelů tvoří heterogenní skupina soukromých nebo profesně neidentifikovaných tazatelů, tj. takových, v jejichž dopisech a e-mailech je buď výslovně deklarován osobní, „soukromý“ zájem o řešení daného jazykového problému, anebo těch, u nichž nelze na motivaci dotazu ze znění dopisu jednoznačně usuzovat. Druhou polovinu tvoří ti tazatelé, které můžeme souhrnně nazvat profesionálními jazykovými uživateli. Jsou to ti, kteří – na rozdíl např. od luštitelů křížovky nebo toho, kdo pátrá po původu svého příjmení či po původu názvu své rodné obce – nepotřebují znát odpověď na jazykový dotaz jen „pro sebe“. Jsou to naopak tazatelé, jejichž dotazy nějakým způsobem souvisejí s jejich profesní rolí ve veřejné komunikační oblasti, např. s fungováním nějaké instituce či s povoláním jednotlivce (u žáků, studentů s přípravou na povolání), a kteří tudíž odpověď jazykové poradny dále šíří, např. učitel ve škole, redaktor v novinách, podnikatel v obchodní korespondenci apod., a tím ovlivňují další jazykové uživatele, např. čte-

Tab. 1. Kdo jsou tazatelé jazykové poradny a kolik dotazů jí adresují. Celkový přehled.

tazatelská skupina/počet dotazů	v dopisech		v e-mailech	
	četnost	%	četnost	%
soukromí/neidentifikovaní tazatelé	790	50,51	521	54,27
anonymní tazatelé	3	0,19	5	0,52
právníci	49	3,13	3	0,31
sekretářky	26	1,66	24	2,50
učitelé, profesori všech stupňů škol	87	5,56	52	5,42
novináři, redaktoři, korektoři	110	7,03	71	7,40
spisovatelé, překladatelé	37	2,37	22	2,29
žáci, studenti, jejich (pra)rodiče	48	3,07	46	4,79
soukromí podnikatelé	12	0,77	10	1,04
individuální tazatelé různých profesí	85	5,43	93	9,69
společnosti typu s. r. o., a. s. aj.	82	5,24	27	2,81
ostatní instituce	51	3,26	29	3,02
obecní aj. úřady státní správy	109	6,97	28	2,92
soudy, policie	29	1,85	1	0,10
školy všech typů	31	1,98	7	0,73
nakladatelství, tiskárny, rekl. agent.	15	0,96	21	2,19
celkem	1564	100,00	960	100,00

náře novin. Skutečnost, že polovina tazatelů jsou **prokazatelně** profesionální jazykoví uživatelé s určitou sférou vlivu na další uživatele, považujeme za důležitější než statistické údaje o absolutních četnostech tazatelů poradny. Navíc lze předpokládat, že mezi těmi, kdo při formulaci dotazu nikterak neprojeví motiv dotazu, je rovněž početná skupina těch, jejichž dotazy vznikají v pracovním prostředí.

Porovnáme-li mezi sebou z tohoto hlediska dopisy a e-maily, konstatujeme jen poměrně malý početní nárůst skupiny soukromých/neidentifikovaných tazatelů v e-mailech: proti 51 % v dopisech je to 54 % v e-mailech. Nepotvrzuje se tedy nikterak výrazně to, co se někdy o elektronické komunikaci tvrdívá, že totiž vede k anonymizaci komunikujících. Je pravda, že všichni tazatelé jsou si rovni v tom, že se povinně představí všichni stejně, svou e-mailovou adresou. V tomto ohledu jde tedy o komunikaci přirozeně demokratickou, v níž se důraz klade na to, **co** se odpovídá, spíše než na to, **komu** se odpovídá. Ale vzhledem k tomu, že formulace jazykových dotazů jsou velice individuální a specifické jsou i okolnosti, za nichž dotazy vznikají, ani odpovědi různým tazatelům na jeden a týž dotaz, sice obsahově stejné, nemusí mít doslovné znění, ale mohou v nich vystupovat do popředí různá hlediska a mohou být vykládány z různých perspektiv.

Je ovšem pravda, že v elektronických dopisech jsou běžné „epistolární konvence“ formalizovány – např. údaje o odesílateli, adresátu, předmětu dotazu, dále podpis, datum a čas odeslání. Toto vše je jednotným způsobem předeepsáno ve formuláři na obrazovce počítače. (Metatextem tu často je stále ještě angličtina.) Ztrácejí se i všechny extralingvistické rysy, které jsou přítomny v dopisech psaných na papíře, jako je druh dopisního papíru, druh psacího stroje nebo tiskárny, individuální formální úprava dopisu včetně hlavičky, typ

Tab. 2. Kolik dotazů adresují jazykové poradně ti, kdo potřebují znát odpověď pro svou profesní práci

tazatelská skupina/počet dotazů	v dopisech		tazatelská skupina/počet dotazů	v e-mailech	
	četnost	%		četnost	%
novináři, redaktoři, korektoři	110	14,05	novináři, redaktoři, korektoři	71	17,07
obecní aj. úřady státní správy	109	13,92	individuální tazatelé různých profesí	73	17,55
učitelé, profesori všech stupňů škol	87	11,11	žáci, studenti, jejich (pra)rodiče	62	14,90
individuální tazatelé různých profesí	85	10,86	učitelé, profesori všech stupňů škol	55	13,22
společnosti typu s. r. o., a. s. aj.	82	10,47	sekretárky	36	8,65
spisovatelé, překladatelé	51	6,51	společnosti typu s. r. o., a. s. aj.	22	5,29
právníci	49	6,26	obecní aj. úřady státní správy	22	5,29
žáci, studenti, jejich (pra)rodice	48	6,13	ostatní instituce	19	4,57
ostatní instituce	46	5,87	spisovatelé, překladatelé	14	3,37
školy všech typů	31	3,96	soukromí podnikatelé	13	3,13
soudy, policie	29	3,70	nakladatelství, tiskárny, rekl. agent.	13	3,13
sekretárky	26	3,32	právníci	9	2,16
nakladatelství, tiskárny, rekl. agent.	15	1,92	školy všech typů	6	1,44
soukromí podnikatelé	12	1,53	soudy, policie	1	0,24
anonymní tazatelé	3	0,38	anonymní tazatelé	0	0
celkem	783	100,00	celkem	416	100,00

a velikost fontů, vůně dopisního papíru, u dopisů psaných rukou i rukopis a inkoust. Ne-ztrácí se však individuální jazyková stylizace dopisů a rovněž jsou ve velké míře zachová-ny všechny základní komponenty epistolárního žánru: oslovení, úvod k dotazu, vlastní do-taz, závěrečná formule a podpis; podrobněji viz [Uhlířová 2001].

Z dat v tabulce 1 je vidět také to, že dopisy mají své autory. Anonymní dopisy jsou výjimkou a jejich obsahem bývá obecná, expresivně laděná kritika „úpadku“ dnešní češti-ny. Naproti tomu e-maily sice musejí formálně mít své odesilatele, ale jejich e-mailová ad-resa o nich nemusí nic prozrazovat. Problémem, který pracovníky poradny mrzí, je, že se někdy odpověď poradny vrátí jako nedoručitelná.

Ne všichni tazatelé, které jsme souhrnně nazvali profesionálními, se obrazejí na ja-zykovou poradnu stejně často. Porovnání jednotlivých profesních skupin podle počtu do-tazů položených jazykové poradně dostáváme z tab. 2, kde jsou vypočítány relativní čet-ností dotazů podle jednotlivých profesních skupin.

Nejčastěji se na jazykovou poradnu obrazejí novináři, redaktoři a korektoři, a to jak v dopisech (14 % ze všech dotazů od profesních tazatelů), tak v e-mailech (17 %). Zdá se, že jedním z důležitých činitelů, které působí na pocit jazykové závaznosti textů, je poten-ciální počet adresátů, jimž jsou texty – tj. texty určené veřejnosti – adresovány: čím větší je tento počet, třeba počet výtisků novin, knih aj., tím větší je potřeba autorů vyjadřovat se v souladu s jazykovými normami a respektovat kodifikaci. Stejně tak je znalost jazykových norem prestižní otázkou pro autory dokumentů obecních a jiných úřadů státní správy (čet-nost dopisů od této skupiny tazatelů činí téměř 14 % z celkového počtu dopisů) a – jak lze očekávat – pro učitele a profesory všech stupňů škol (11 % ze všech dopisů, 13 % e-mailů). Naproti tomu pokud se na jazykovou poradnu obrazejí soudy, policie či právníci (advo-kátní kanceláře), pak je to proto, aby mohli odpověď poradny využít při řešení konkrétní kauzy. Proto s poradnou korespondují klasickou poštou, e-maily jsou spíše výjimkou a slou-

ží např. předběžné konzultaci o problému. Soukromé společnosti (typu s. r. o., a. s. aj.) začínají stále více dávat přednost e-mailům (10 %) před klasickou písemnou korespondencí (5 % dotazů), a rovněž jejich sekretárky si osvojují e-mail velmi rychle (9 % tazatelů). Stále širší dostupnost e-mailu spolu se snadností a pohodlností komunikace po sítích vede k tomu, že se velmi výrazně zvyšuje například podíl individuálních tazatelů nejrůznějších profesí (více než 17 %) a rovněž, jak již uvedeno, podíl dotazů od sekretárek, jejichž dotazy bývají tak specifické, že jsme je vyčlenili jako zvláštní tazatelskou skupinu. E-mail preferují studenti a žáci všech stupňů škol i jejich rodiče: absolutní četnost e-mailů, a to – zopakujeme – jen těch, které jsou zařazeny do databáze jako nerutinní, převyšuje celkovou četnost všech dopisů došlých od této skupiny tazatelů za posledních deset let (48 dopisů proti 62 e-mailům), a tazatelský podíl této skupiny v porovnání s ostatními skupinami výrazně vzrostl (15 % e-mailujících studentů (žáků, jejich rodičů) proti 6 % dopisujících. Tato společenská skupina využívá e-mailu jako konzultačního média v současné době (zatím?) více než učitelé (ti tvoří 11 % ze všech tazatelů).

Role elektronické pošty v komunikaci jazykové poradny s veřejností nepřetržitě vzrůstá. Je zjevné, že umožňuje působit na stále širší okruh jazykových uživatelů, ale zatím není pravda, že by tradiční písemnou komunikaci zcela nahrazovala – počet dopisů, které obyčejná pošta ročně doručí do jazykové poradny, v průběhu posledních let neklesá, spíše jejich množství poněkud narůstá.

5. Na co se tazatelé ptají

Tabulka 3 ukazuje distribuci jazykových zájmů tazatelů jazykové poradny jednak v dopisech, jednak v e-mailech.

Tematicky (obsahově) jsou dotazy utříděny do deseti skupin, na dotazy týkající se výslovnosti, pravopisu, tvoření slov, tvarosloví, syntaxe, slovní zásoby, stylistiky, textové struktury, formální úpravy písemnosti a zbytkové kategorie ostatních dotazů (informace o jazykovědné literatuře aj.). Toto třídění pokrývá hlavní oblasti struktury jazyka a jeho užívání a zároveň vystihuje nejdůležitější okruhy tazatelských zájmů. Jak je z uvedeného třídění zřejmé, jsou tazatelské zájmy širší než problémy týkající se vlastní jazykové „správnosti“. Platí to zejména o dotazech týkajících se formální úpravy písemnosti, v nichž se tazatelé někdy dožadují „pravidel“ i tam, kde žádná předepsána nejsou nebo která jsou obsahem speciálních administrativních norem pro úpravu písemností apod., tedy těch norem, které vypracovává Český normalizační institut. Jazyková poradna ve svých odpovědích na tyto normy odkazuje. Vývoj přitom ukazuje, že pravopisná kodifikace jazykovědná a norma pro úpravu písemností se v některých bodech překrývají, např. v nepsaní mezer u spojovníků apod.

Z tabulky 3 je vidět, že se tazatelé zajímají především o pravopis a o slovní zásobu: Dotazy pravopisné tvoří 28 % všech dotazů položených jazykové poradně v dopisech a 33 % položených v e-mailech, dotazy týkající se slovní zásoby představují – stejně v dopisech jako v e-mailech – 31,5 %.

Pravopis je nejpodrobněji kodifikovanou oblastí jazyka. Je to však oblast, kde se ve velké míře uplatňují konvence. Pravopisné konvence jsou pocítovány jako velmi závazné a takto jsou také prezentovány i školní výukou, kde se pravopisu věnuje velká pozornost. Porušení pravopisných konvencí v psaném textu, zejména tištěném, je vnímáno jako nápadné. Uvedeme několik příkladů. Velké množství dotazů se týká shody podmětu a přísudku. Ne-

Tab. 3. Témata jazykových dotazů a jejich četnosti

Obsah dotazu	dopisy četnost v %	e-maily četnost v %
výslovnost	1,70	0,72
pravopis	27,77	32,79
tvoření slov	6,48	7,25
tvaroslovi	9,95	15,22
skladba	8,32	2,66
slovní zásoba	31,43	31,66
stylistika	2,10	1,02
textová struktura	4,91	0,92
forma písemnosti	0,65	0,20
jiné	6,68	7,56
celkem	100,00	100,00

dorozumění (a pravopisně chybné řešení) vzniká např. tehdy, neuvědomí-li si pisatel textu, že pro shodu podmětu a přísudku je rozhodující mluvnický, nikoli přirozený (biologický) rod podstatného jména v pozici podmětu, že je tedy třeba psát *letci zaútočili na cíl*, ale *letouny zaútočily na cíl*, dále *sněhuláci roztáli*, ale *vlády, parlamenty, úřady, odpovědné osoby rozhodly*. Rozsáhlou pravopisnou oblastí je psaní velkých vs. malých písmen v názvech veřejných prostranství, v názvech zeměpisných, v titulech osob, v názvech institucí, úřadů a jejich organizačních složek. Problémy jsou s pravopisem přejatých slov (*byznys*, anebo *business*?); z domácích slov působí starosti předpony *s/-z-* (*strávit, spřízněný, sleva*, ale *zlevněný...*). Dotazy se týkají také užívání interpunkčních znamének, zejména interpunkční čárky v souvětí. Vyšší relativní četnost pravopisných dotazů v e-mailech v porovnání s dopisy svědčí o tom, že u e-mailových dotazů, podobně jako u telefonátů, spoléhá tazatel na rychlost komunikace – na to, že odpověď dostane pokud možno bezodkladně. Klade proto otázky vznikající z bezprostřední pracovní potřeby, a takovými právě pravopisné dotazy bývají.

Dotazy o slovní zásobě jsou zcela jiné povahy. Jsou přímou reflexí toho, že slovní zásoba dnešní češtiny se prudce mění. Svědectvím nápadných změn je např. nedávné vydání slovníku neologizmů [Nová... 1998], který zachycuje stav nejnovější slovní zásoby, její obohacování přejímáním slov (v první řadě z angličtiny), změnou významů slov i utvářením slov nových. Pracovníci poradny z tohoto slovníku ve svých odpovědích často čerpají, podobně jako z údajů v *Českém národním korpusu* (www.ucnk.ff.cuni.cz). V dotazech jazykové poradně jde o nejrůznější aspekty užívání slov, o vhodnost, adekvátnost, srozumitelnost při užívání slov v konkrétních textech (*franšíza, hardware, software, komunitární, inženýring, management...*) aj.

V pořadí třetí velkou skupinou dotazů jsou dotazy týkající se ohýbání slov, 10 % ze všech dotazů v dopisech a dokonce 15 % z e-mailových dotazů. To bezprostředně souvisí s dotazy na slovní zásobu: S novým slovem se uživatelé musejí naučit zacházet, musejí vědět, zda a jak slovo skloňovat či časovat, tj. užívat ve všech tvarech, které jsou v jazyce s bohatým tvaroslovím, jako je čeština, k dispozici. Nejde však jen o slova přejatá. I tvary běžných českých slov bývají předmětem dotazů (*manželi i manžely, oni sázejí i sází, v(e) městě Nymburk, Nymburku i Nymburce...*).

Tab. 4. Vztah mezi profesí tazatele a druhy jeho jazykových dotazů

tazatelská skupina/druh dotazu	pravopis				slovní zásoba			
	dopisy		e-mail		dopisy		e-mail	
	četnost	%	četnost	%	četnost	%	četnost	%
soukromí/neidentifikovaní tazatelé	173	40,90	153	48,88	290	58,23	174	60,00
anonymní tazatelé	0	0,00	2	0,64	0	0,00	3	1,03
právníci	2	0,47	2	0,64	25	5,02	0	0,00
sekretářky	11	2,60	10	3,19	0	0,00	6	2,07
učitelé, profesori všech stupňů škol	34	8,04	18	5,75	7	1,41	13	4,48
novináři, redaktori, korektori	53	12,53	30	9,58	13	2,61	10	3,45
spisovatelé, překladatelé	10	2,36	3	0,96	12	2,41	10	3,45
žáci, studenti, jejich (pra)rodiče	10	2,36	8	2,56	12	2,41	17	5,86
soukromí podnikatelé	3	0,71	5	1,60	6	1,20	2	0,69
individuální tazatelé různých profesí	19	4,49	29	9,27	40	8,03	34	11,72
společnosti typu s. r. o., a. s. aj.	17	4,02	10	3,19	20	4,02	6	2,07
ostatní instituce	14	3,31	9	2,88	11	2,21	6	2,07
obecní aj. úřady státní správy	50	11,82	12	3,83	23	4,62	9	3,10
soudy, policie	2	0,47	1	0,32	13	2,61	0	0,00
školy všech typů	17	4,02	4	1,28	13	2,61	0	0,00
nakladatelství, tiskárny, rekl. agent.	8	1,89	17	5,43	13	2,61	0	0,00
celkem	423	100,0	313	100,0	498	100,0	290	100,0

Vraťme se ještě jednou k četnostem dotazů uvedeným v tabulce 1. Četnosti zde uvedené vyjadřují průměrné tazatelské zájmy klientů jazykové poradny. „Průměrný“ tazatel je však pouze jistou statistickou abstrakcí, vyjadřující jedno možné shrnutí jazykových zájmů té části populace českých mluvčích, která svůj aktivní zájem o jazyk dává najevo svými dotazy v jazykové poradně. Neznamená to však, že všichni tazatelé jazykové poradny mají stejné jazykové problémy. Data v tabulce 4 ukazují, že tazatelské priority jsou do značné míry profesně podmíněny. Potvrzuje se dlouholetá empirická zkušenost, že pravopisné dotazy často kladou osoby z těch tazatelských skupin, které primárně zacházejí s psanými texty, tedy ty, které především pocítují ve své každodenní praxi závaznost *Pravidel českého pravopisu*. Dopisy s pravopisnými dotazy dostáváme nejčastěji od novinářů, redaktorů, editorů a korektorů (13 %), dále od autorů úředních, administrativních dokumentů různé právní síly, kde je důležité dodržení jednoty pravopisných principů (12 %), a konečně od učitelů, kteří učí pravopisu na všech stupních škol (8 %). E-maily s pravopisnými dotazy posílají vedle novinářů (10 % ze všech tazatelů) stejně často také jednotliví tazatelé různých profesí (9 %). Naproti tomu existují velké tazatelské skupiny s dominantním zájmem o slovní zásobu. Jsou to především skupiny tazatelů, kteří sami texty tvoří, překládají (mj. např. v souvislosti se vstupem České republiky do Evropské unie), interpretují, ev. analyzují jejich obsah, tedy specialisté různých profesí v souvislosti s terminologií toho kterého oboru (ti tvoří dohromady 8 % ze všech tazatelů zájmagících se o slovní zásobu v dopisech a dokonce 12 % z těch, kteří kladou tvaroslovné dotazy po e-mailu). Kvantitativní pojem „průměrného“ tazatele, jak o něm byla řeč, se rozpadá při nejmenším na dva pojmy podle toho, která jazyková oblast je onou centrální zájmovou oblastí – buď je to pravopis, nebo slovní zásoba; podrobněji viz [Uhlířová 1999a].

6. Jazyková poradna ještě jednou

Jazyková poradna slouží všem, kdo považují užívání spisovné, resp. šíře: kultivované variety češtiny ve veřejné komunikaci psané i mluvené za náležité (vhodné, komunikujícími partnery očekávané), tj. za takové, které přispívá k úspěšnosti komunikace. Tito uživatelé se obrací na poradnu, aby jim pomohla vyřešit jazykové problémy, s nimiž se setkávají, když vstupují do nejrůznějších komunikačních situací, na jejichž zvládnutí jim záleží. Jde jim nejen o to, že jazyk je významná kulturní hodnota, ale mnohem více o to, že znalost jeho norem a jeho kultivované užívání je důležité pro jejich práci, že jim přinese společenský prospěch, užitek, úspěch. Pracovníci reklamních agentur si uvědomují, že pravopisná chyba v textu reklamy může být antireklamou pro jejich výrobek, pravopisné chyby neodstraněné při korekturách knihy mohou odsoudit knihu k prodeji ve výprodejích atd. V různých komunikačních situacích a v různém profesním prostředí vznikají, jak jsme doložili výše, různé jazykové problémy.

Pro pracovníky poradny není podstatné, že tazatel má nějaký jazykový problém, že něco neví. Důležité je, že si je problému vědom, že ho dokáže (více či méně přesně) identifikovat a formulovat, že má zájem dozvědět se „správné“ řešení problému, tedy takové řešení, které je v soulase s normou, resp. s kodifikací, a že je ochoten takové řešení přijmout a řídit se jím.

Lingvisté diskutují o tom, do jaké míry má (může, měla by) lingvistika jako věda o jazyce být disciplinou regulující užívání jazyka a do jaké míry by měla jazyková fakta jen registrovat a popisovat. Názory se přitom různí; podrobněji o tom viz analytickou studii [Daneš 1996].

Pokud bychom rozdělili názory na „více preskriptivní“ (či „regulativní“) a „více deskriptivní“, pak úloha jazykové poradny jakožto instituce poradní je v principu regulativní, a to „doporučující“. Požadavkům tazatelské veřejnosti je schopna se pružně přizpůsobovat a modernizovat formy poradenské činnosti. V dnešní době, kdy se opakovaně poukazuje na oslabování pozice spisovného standardu (někdy i na oslabování autority bohemistických pracovišť), můžeme považovat za pozitivní signál, že zavedením poradny na internetu výrazně stoupá zájem o její služby.

LUDMILA UHLÍŘOVÁ je vědecká pracovnice Ústavu pro jazyk český AV ČR. Hlavní vědecké zájmy: jazyková kultura, sociolingvistika, statistické modelování jazyka a řeči, česká, slovanská a obecná syntax a slovosled. Spoluautorka syntaktického svazku *Mluvnice češtiny* (Praha: Academia, 1987), spoluautorka kontrastivní monografie *Slovanská věta* (Praha: Euroslavica, 1996), spoluautorka monografie *Kvantitativní charakteristiky současné češtiny* (Praha: Academia, 1985) a řady frekvenčních slovníků češtiny. Napsala knížku o slovosledu (Praha: Academia, 1987). Je autorkou několika desítek statí publikovaných česky, anglicky, německy a bulharsky doma i v zahraničí. V současné době vede oddělení jazykové kultury a gramatiky v ÚJČ a je řešitelkou, spoluřešitelkou nebo členkou řešitelských týmů několika projektů domácích i mezinárodních.

Literatura

- Aktuální otázky jazykové kultury v socialistické společnosti* 1979. Praha: Academia.
- Černá A. 1999. „Telefonáty v jazykové poradně a jejich databáze, pokus o sociolingvistický pohled.“ *Naše řeč* 82: 237-244.
- Černá, A., Svobodová, I., Šimandl, J., Uhlířová, L. 2002. *Na co se nás často ptáte*. Praha: Scientia.
- Čeština – univerzália a specifika* 2, 2000. Z. Hladká, P. Karlík (eds.). Brno: Masarykova univerzita.
- Daneš, F. 1996. „Preskripce – anebo ‚nechte svůj jazyk na pokoji‘?“ Pp. 166-174 in *Jazyk a jeho užívání*. Praha.
- Daneš, F. 1999. *Jazyk a text I. Výbor z lingvistického díla Františka Daneše*, část 2. Praha: Univerzita Karlova.
- Dynamika současné češtiny z hlediska lingvistické teorie a školské praxe* 1988. Praha: Univerzita Karlova.
- Havránek, B. 1979. „Retrospektivní pohled na jazykovou kulturu.“ Pp. 9-11 in *Aktuální otázky...*
- Hlavsa, Z. 1996. „Kritéria kodifikace.“ Pp. 28-32 in *Spisovnost...*
- Jedlička, A. 1978. *Spisovný jazyk v současné komunikaci*. Praha: Univerzita Karlova.
- Jelínek, M. 1996. „Kritérium systémovosti při kodifikaci spisovné normy.“ Pp. 36-42. In *Spisovnost...*
- Kraus, J. et al., 1981. „Současný stav a vývojové perspektivy kodifikace spisovné češtiny.“ *Slovo a slovesnost* 42: 228-238.
- Krčmová, M. 2000. „Termín obecná čeština a různost jeho chápání.“ In *Čeština – univerzália* 2: 63-77.
- Kultura českého jazyka* 1969. Liberec: Severočeské nakladatelství.
- Nebeská, I. 1996. *Jazyk, norma, spisovnost*. Praha: Univerzita Karlova.
- Nekvapil, J. 2000. „Language management in a changing society.“ Pp. 165-177 in Panzer, B. (ed.), *Die sprachliche Situation in der Slavia zehn Jahre nach der Wende*. Frankfurt am Main: Peter Lang.
- Neustupný, J. 1999. „Sociolinguistics and the Prague School.“ Pp. 275-286 in *Travaux du Circle Linguistique de Prague 3, Prague Linguistic Circle papers*. Vol. 3. Amsterdam: John Benjamins.
- Nová slova v češtině* 1998. Praha: Academia.
- Palková, Z. 1995. „Spisovný standard jazyka v mluvené komunikaci.“ Pp. 76-80 in *Spisovná čeština...*
- Pravidla českého pravopisu, školní vydání* 1999. Praha: Fortuna.
- Rusinová, Z. 2000. „Jak je to s obecností obecné češtiny.“ Pp. 79-83 in *Čeština – univerzália* 2.
- Sgall, P., J. Hronek 1992. *Čeština bez příkras*. Praha: H&H.
- Spisovná čeština a jazyková kultura 1993* 1995. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy.
- Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost* 2000. Praha: Academia.
- Spisovnost a nespisovnost dnes* 1996. R. Šrámek (ed.). Brno: Sborník prací Pedagogické fakulty Masarykovy univerzity v Brně, Řada jazyková a literární č. 27.
- Stich, A. 1969. „Současné úkoly jazykové kultury.“ Pp. 103-112 in *Kultura...*
- Stich, A. 1995. „Česká spisovnost a nespisovnost – kořeny a přítomnost (Naše postoje k češtině 17. a 18. století).“ Pp. 49-56 in *Spisovná čeština...*
- Svobodová, I. 2000. „O psaní velkých písmen.“ *Naše řeč* 83: 17-29.
- Svobodová, I. 1999. „Poznatky z jazykové poradny jako jedna z možností poznání současného stavu češtiny.“ *Jazykovědné aktuality* XXXVI: 26-28.

- Šimandl, J. 2000. „Morfologická problematika v jazykové poradně.“ *Naše řeč* 83: 57-76, 113-131, 169-192, 225-242.
- Uhlířová, L. 1996. „Archivace lingvistických dokumentů na počítači I a II.“ *Naše řeč* 79: 171-186, 225-237.
- Uhlířová, L. 1998a. „Linguists vs. the Public: An Electronic Database of Letters to the Language Consulting Service as a Source of Sociolinguistic Information.“ *Journal of Quantitative Linguistics*. Vol. 5: 262-268.
- Uhlířová, L. 1998b. „O dialogu mezi jazykovou poradnou a veřejností aneb K čemu slouží počítačová databáze dotazů o jazyce a odpovědi na ně.“ *Slavia*, 67: 169-177.
- Uhlířová, L. 1999a. „O co se zajímají ti, kdo posílají dopisy, faxy a e-maily jazykové poradně?“ *Naše řeč* 82: 225-236.
- Uhlířová, L. 1999b. „Jazyková poradna pro rok 2000.“ *Slovo a slovesnost* 60: 241-246.
- Uhlířová, L. 2001. „Internetový dialog jazykové poradny s veřejností (poradna@ujc.cas.cz).“ *Naše řeč* 84: 1-15.

Summary

Language Service is regarded here as a dialogue between linguists and the public, and as such, it has two sides, or two directions. On one side, there is the public, who asks, and on the other side, there are the linguists, who answer. Linguists offer authorised advice, help, recommendations etc., concerning language behaviour the public is expected to follow. At the same time, linguists also receive information from the public, because the queries have a linguistic and sociological content. The article presents statistical evidence of several aspects of the Language Service: (a) How many questions do people ask about language? If the clients of the services are grouped according to their social and professional status, and if we can differentiate between professional and other ('private') inquirers, we can see that those who ask questions somehow connected with their professional work in a public sphere of communication prevail over those which explicitly arise from private communication and out of an individual's private interest in language as such. Respecting language norms is NOT just a private matter of an individual's language culture; it is much more of a challenge for those who care for social prestige and professional success. (b) The two most frequent subjects of the queries are spelling and vocabulary; the main reasons for this are mentioned in the article. (c) There seems to be a correlation between the frequency of queries and the professional sphere from which the queries come.

The data presented in the article are based on an electronic database of letters from the public and answers to them, which started ten years ago in the Czech Language Institute. The period involved is from 1 January 1992 to 1 September 2001. The traditional way of written correspondence is compared to a new, electronic one, launched in 1999. The Language Service on the Internet has introduced not only a completely different way of communication with inquirers, it has strongly influenced the organisation of service activities. Last but not least, completely new electronic genres have emerged – the e-mail question and the e-mail answer.